

Convention d'adhésion Communauté 360 de la Réunion

Entre les soussignés :

Mairie de Saint-André

Représentée par : BEDIER JOE

Fonction : Maire de SAINT-ANDRE

Adresse : Place du 2 décembre – BP 505 – 97440 Saint-André

D'une part, et

La Communauté 360 de la Réunion

Représentée par : Gaël MARY

Fonction : Directeur du Pôle Médico-Social EST de l'ALEFPA

Adresse : 407 rue de la communauté 97440 SAINT-ANDRE

Coordonnées téléphoniques : 02 62 58 85 05

Email : gmary@alefpa.fr

D'autre part,

Il a été exposé, puis convenu ce qui suit :

1. Préambule

2. Objet de la convention

3. Le projet de la Communauté 3603

4. L'organisation de la Communauté 3604

4.1. L'équipe cœur

- 4.1.1. Le rôle de l'ALEFPA, organisme porteur et animateur de la communauté
- 4.1.2. La coordinatrice de la Communauté
- 4.1.3. Les conseillers en parcours
- 4.1.4. L'articulation avec la MDPH

4.2. Les instances et les membres coeurs

- 4.2.1. Le Comité Territorial (COTER)
- 4.2.2. Des groupes de travail
- 4.2.3. Une fonction d'observatoire et une cellule innovation

5. Les modalités de collaboration avec les partenaires

5.1. Engagements réciproques

5.2. Les modalités de sollicitation mutuelle et les circuits de coopération

- 5.2.1. Les modalités de participation aux instances

6. Entrée en vigueur, durée et modification de la convention

7. litiges de la convention

Annexe : Référents désignés interlocuteurs pour la Communauté 3609

1. Préambule

Les communautés 360 sont le fruit des orientations présidentielles de la Convention Nationale du Handicap du 11 février 2020 insistant sur la nécessité d'une méthode 360 visant à proposer des solutions concrètes inclusives en proximité du lieu de vie des personnes vivant avec un handicap et de prévenir les risques de rupture de parcours.

Les personnes vivant avec un handicap ou leurs aidants peuvent composer le **0 800 360 360** pour joindre la communauté 360 dans leur département. Ce numéro vert gratuit permet d'entrer directement en relation avec des acteurs locaux qui se coordonnent pour apporter des solutions adaptées.

La Communauté 360 doit également être un levier d'innovation et de transformation de l'offre sociale, médico-sociale, sanitaire et de droit commun en étant force de propositions de solutions nouvelles auprès des institutions. La communauté 360 participe à une fonction d'observatoire contribuant ainsi à une analyse qualitative des réponses apportées et des solutions pérennes proposées.

2. Objet de la convention

L'objet de cette convention vise à définir les modalités de partenariat entre la Communauté 360 et Pôle Handicap de la mairie de Saint-André afin qu'il puisse devenir acteur de la Communauté au bénéfice du public vivant avec un handicap et leurs aidants.

3. Le projet de la Communauté 360

Installée à la Réunion depuis mai 2020, la Communauté 360 assure une écoute téléphonique destinée à toute personne en situation de handicap, aux proches aidants et aux familles, confrontés à des difficultés particulières dans leur quotidien ou en recherche de solution d'accompagnement.

Les objectifs de la Communauté 360 sont de :

- Simplifier les circuits d'informations et de réponses en **apportant une réponse inconditionnelle** aux besoins des personnes vivant avec un handicap et leurs aidants et en **soutenant les professionnels du droit commun** (information, sensibilisation...);
- **Privilégier le milieu ordinaire**, pour soutenir la participation citoyenne des personnes ;
- Permettre **l'accès aux droits** des personnes vivant avec un handicap en faisant le lien avec les acteurs compétents de l'écosystème (action en subsidiarité) ;
- Mettre en œuvre une logique « **d'aller vers** » afin de prévenir les ruptures de parcours, et proposer des solutions de droit commun aux personnes ;
- Soutenir l'expression et les aspirations des personnes en favorisant leur **autodétermination** ;
- Améliorer l'adéquation de l'offre aux besoins et attentes des personnes, en soutenant le mouvement de **transformation de l'offre** engagé par les acteurs des territoires ;

- Contribuer, en lien avec les MDPH et le DAC, à la structuration **d'une fonction d'observatoire** des réponses apportées aux besoins des personnes et de la qualité des parcours.

La Communauté 360 anime également un site internet, **c360.re**, à destination de tous, afin de transmettre de l'information sur l'offre disponible du territoire.

4. L'organisation de la Communauté 360

Elle est composée :

- D'une équipe cœur
- Des membres cœur
- De partenaires

4.1. L'équipe cœur

Deux conseillers en parcours de la communauté 360 répondent aux sollicitations du numéro unique national (0 800 360 360) du lundi au vendredi de 8h à 16h. En dehors de ces plages horaires ou en cas d'indisponibilité des conseillers, l'appel est redirigé vers une plateforme nationale qui renvoie la demande par mail au département concerné afin que la personne puisse être recontactée.

Une coordinatrice assure le pilotage opérationnel de la Communauté 360 ainsi que l'animation territoriale.

4.1.1. Le rôle de l'ALEFPA, organisme porteur et animateur de la Communauté

L'ALEFPA, en tant qu'organisme porteur, est responsable du fonctionnement de la Communauté 360 (les fonctions support en ressources humaines (RH), budgétaires et d'équipement). Il assure un dialogue de gestion avec l'ARS.

4.1.2. La coordinatrice de la Communauté

La coordinatrice de la Communauté 360 a pour missions :

- De représenter la Communauté 360 sur le territoire,
- D'organiser et animer l'équipe cœur au quotidien,
- De mettre en œuvre la communication territoriale,
- De porter la dynamique 360 auprès des partenaires,
- De préparer le comité territorial avec l'ARS, le Département et la Préfecture.

4.1.3. Les conseillers en parcours

Les conseiller en parcours sont les premiers interlocuteurs de la plateforme téléphonique 0800 360 360.

Leurs missions sont les suivantes :

- Ecouter, analyser les **besoins et attentes** des appelants ;
- Veiller à ce que la personne puisse **exprimer son projet**, en facilitant l'expression de ses choix de vie ;

- Réaliser une **évaluation** de la demande (par téléphone, rendez-vous extérieur ou visite à domicile) ;
- **Informé, orienter et conseiller** l'appelant ;
- **Echanger et mobiliser les professionnels de l'écosystème** en vue d'identifier les actions à mettre en œuvre pour permettre de répondre à la situation de l'appelant ;
- Identifier et remonter au coordinateur de Communauté les situations dont la réponse et/ou la **situation est complexe** ;
- Organiser un suivi pour **s'assurer de l'effectivité** de la solution proposée ;
- Assurer une **fonction d'observatoire** en qualifiant et analysant les appels ;
- Remonter les informations et potentielles alertes pour nourrir le pilotage de la Communauté.

4.1.4. L'articulation avec la MDPH

Selon les situations, le référent RAPT ou d'autres professionnels de la MDPH apportent leur expertise, afin de :

- Contribuer au suivi des droits concernant les personnes faisant appel à la Communauté 360 ;
- Permettre la transmission d'informations connues de la MDPH ;
- Veiller à l'adéquation de la solution proposée aux besoins de la personne, évaluer les impacts administratifs et engager le cas échéant la régularisation de la situation ;
- Participer à l'identification des situations pour lesquelles la Communauté 360 peut déployer sa logique « d'aller vers » ;
- Participer à la vie de la Communauté et au développement des partenariats en appui du coordinateur ;
- Identifier les situations complexes nécessitant une réévaluation des droits et un accompagnement spécifique.

4.2. Les instances et les membres cœurs

La Communauté 360 représente une méthode de coopération entre les acteurs institutionnels, les acteurs du droit commun et du droit spécialisé. Elle s'inscrit dans le cadre d'une gouvernance intégrée (ARS, Département, préfecture, MDPH) qui permet de faciliter la concertation et de favoriser un pilotage conjoint.

Les membres cœurs participent à différents niveaux au travers de 2 instances :

4.2.1. Le Comité Territorial (COTER)

Le comité territorial (COTER) coprésidé par l'ARS, le département et la préfecture, en lien avec les représentants des personnes vivant avec un handicap, est organisé une fois par semestre.

Sa finalité est d'assurer la cohérence avec l'ensemble des politiques publiques et actions mises en place sur le territoire en faveur des personnes vivant avec un handicap dans l'ensemble des champs en mobilisant les partenaires concernés : petite enfance/jeunesse, protection de l'enfance, santé, éducation, formation, emploi, logement, loisirs, sport, culture, répit, citoyenneté, aménagement du territoire, etc. Il s'agit notamment de veiller à l'articulation de l'ensemble des instances de concertation d'ores et déjà existantes sur le territoire (ex. : conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie, comité départemental de suivi de l'école inclusive (CDSEI)...) ainsi que des outils de planification.

Dans ce cadre, la Communauté 360, qui alimente par ses missions la réflexion sur la transformation de l'offre en faveur des personnes en situation de handicap, présente au COTER l'exécution de sa feuille de route (indicateurs quantitatifs et qualitatifs), les organisations et les processus mis en place avec les acteurs du

territoire pour faciliter le déploiement des solutions dont les innovations. Elle présente également les freins et difficultés éventuels rencontrés.

Le COTER apporte son appui afin de renforcer l'action de la Communauté 360 notamment via :

- La recherche de membres partenaires de la Communauté 360 pour démultiplier les solutions ;
- Le déploiement d'un plan de communication et la promotion des actions de sensibilisation et d'implication pour l'inclusion ;
- L'appui à la mise en œuvre du plan d'actions de repérage des personnes sans solution ;
- L'adaptation, chacun dans son champ de compétence, des processus et dispositifs (dynamique de transformation de l'offre, dérogations mises en œuvre pour favoriser la création de solutions) au regard des solutions innovantes émergentes via la Communauté 360.

Le COTER est composé des membres suivants :

- Un/e représentant/e de l'ARS ;
- Un/e représentant/e du Département ;
- Un/e représentant/e de la Préfecture
- Un/e représentant/e de la MDPH ;
- Un/e représentant/e du DAC ;
- Un/e représentant/e de la CAF ;
- Un/e représentant/e de l'Education Nationale ;
- Un/e représentant/e de la CGSS ;
- Un/e représentant/e de l'UDCCAS ;
- Un/e représentant/e de la FEHAP ;
- Des représentants des familles et des aidants ;

4.2.2. Des groupes de travail

La Communauté organise et anime des rencontres thématiques avec les membres cœurs et les partenaires participant à la réflexion dans une dynamique d'innovation. Ces groupes de travail auront un calendrier variable selon les livrables attendus.

Ces groupes sont composés d'un représentant des membres cœur et des partenaires en fonction des sujets.

4.2.3. Une fonction d'observatoire et une cellule innovation

La Communauté 360 peut initier des solutions nouvelles aux besoins non couverts en coordonnant l'élaboration de projets communs entre tous les partenaires. Elle est ainsi un levier d'innovation et de transformation de l'offre sociale, médico-sociale, sanitaire et du milieu ordinaire. Elle est force de propositions de solutions nouvelles auprès des institutions.

⇒ Une fonction d'observatoire partagée :

La Communauté 360 participe à une fonction d'observatoire pilotée par l'ARS et le département, en lien avec la MDPH et le DAC. Elle doit ainsi contribuer à une analyse qualitative des réponses apportées et des solutions pérennes proposées.

⇒ Une dynamique d'innovation visant à la transformation de l'offre :

Les observations produites par les membres cœur permettent de mettre en évidence les initiatives du territoire et les besoins non encore couverts. Cela contribuera à la mise en place de solutions innovantes afin de répondre à ces besoins identifiés.

5. Les modalités de collaboration avec les partenaires

Le réseau de partenaires opère en faveur des parcours des personnes en contribuant au maillage des ressources, expertises et compétences des acteurs du territoire dans une visée inclusive et d'autodétermination.

La Communauté 360 propose au partenaire de la rejoindre en tant qu'acteur impliqué dans les missions et actions en direction du public vivant avec un handicap et leurs aidants dans une démarche 360.

5.1. Engagements réciproques

Le partenaire s'engage à :

- Adhérer à la philosophie de la Communauté 360 et à participer activement à ses objectifs ;
- Mettre en œuvre et maintenir une collaboration avec la Communauté 360 au bénéfice des personnes vivant avec un handicap et leurs aidants ;
- Informer la Communauté 360 de ses spécificités, savoirs faire, capacités opérationnelles et évolutions ;
- Partager les actions portées pour un relayage de l'information au public, notamment via le site internet C360.re ;
- Favoriser le partage d'informations dans le respect des règles de confidentialité de la personne concernée ;
- Indiquer en annexe de la présente convention les coordonnées d'un ou plusieurs référent(s) qui pourront apporter des réponses rapides et pertinentes dans la plupart des domaines qui composent la vie quotidienne des personnes et aidants qui sollicitent la Communauté 360 ;
- Participer le cas échéant à l'évaluation des réponses apportées aux situations ;
- Communiquer les missions de la Communauté 360 auprès de son public, ses adhérents et partenaires et orienter vers celle-ci lorsque cela répond aux besoins ;
- Participer aux groupes de travail, à la fonction d'observatoire et d'innovation qui correspondent à ses missions ou pour lesquelles il pourrait apporter une réflexion innovante.
- Faciliter la mise à disposition d'espace de travail pour répondre à une démarche de proximité.

La Communauté 360, à travers son coordinateur et l'équipe opérante qui la composent, s'engage à :

- Orienter les personnes vers le partenaire lorsque la réponse aux besoins recensés par la Communauté 360 peut être une prestation proposée par ce dernier ;
- Favoriser le partage d'informations dans le respect des règles de confidentialité de la personne concernée ;
- Informer le partenaire de ses spécificités, savoirs faire, capacités opérationnelles et évolutions ;
- Soutenir le partenaire dans sa connaissance de l'offre territoriale, dans le cadre de ses missions ;
- Participer à la promotion des actions territoriales.

5.2. Les modalités de sollicitation mutuelle et les circuits de coopération

La Communauté 360 et le partenaire s'engagent à mettre en place des modalités de saisine réciproque, en fonction de leur organisation et de leurs modalités de fonctionnement.

5.2.1. Les modalités de participation aux instances

Le partenaire peut demander à être présent au Comité Territorial et devenir membre cœur selon les modalités convenues dans la convention d'engagement cosignée avec l'ARS, le département et la préfecture. Tous les partenaires adhérents recevront le compte rendu des différentes instances et des travaux engagés.

6. Entrée en vigueur, durée et modification de la convention

La présente convention est établie pour une durée d'un an à compter de la date de la signature. Elle sera ensuite renouvelable par tacite reconduction pour de nouvelles périodes successives d'un an. Elle pourra, en accord avec les deux parties signataires, faire l'objet d'avenant.

7. litiges de la convention

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties, d'un ou plusieurs des engagements contenus dans la présente convention, celle-ci pourra être dénoncée par l'une d'elles qu'après avoir recherché toutes les voies d'une résolution des difficultés apparentes. Dans ce cas, cette décision devra être notifiée par courrier postal.

Fait à SAINT-ANDRE, le 23 Septembre 2025

en deux exemplaires

Signatures :

Mairie de Saint-André,

Communauté 360

Monsieur BEDIER JOE
Maire de Saint-André

Monsieur MARY Gaël
Directeur du Pôle médicaux-social
EST de l'ALEFPA

Annexe : Référents désignés interlocuteurs pour la Communauté 360

Nom du dispositif ou du service	Interlocuteur	Fonction	Tél	Mail
Pôle Handicap de Saint-André	FERRERE Jessy	Responsable	02 62 58 88 88 Poste 9016	jeferrere@saint-andre.re
	GIPIER Daniella	Référente		dagipier@saint-andre.re
	CLAIN Emilie	Référente		emclain@saint-andre.re
	JEANSON Valérie	Coordonatrice du Contrat Local Santé Mentale (CLSM)	02 62 58 88 88 Poste 8584	vajeanson@saint-andre.re